

**PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN PADA KANTOR
PELAYANAN PAJAK (KPP) MADYA PALEMBANG**



Oleh:
Santri Juni Kartika
NIM: 14190305

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
(S.E)**

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG
2018**



Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

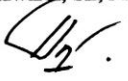

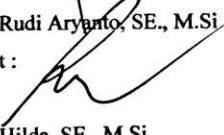


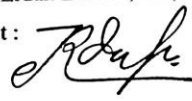
Formulir E.4

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM**

Nama : Santri Juni Kartika
Nim/Jurusan : 14190305/Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN PADA
KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) MADYA PALEMBANG

Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal 17 September 2018

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Tanggal	Pembimbing Utama	: Mawardi, SE, M.Si., AK t.t: 
Tanggal	Pembimbing Kedua	: Emi Yulia Siska, SE., M.Si t.t: 
Tanggal	Penguji Utama	: Rudi Aryanto, SE., M.Si t.t: 
Tanggal	Penguji Kedua	: Hilda, SE., M.Si t.t: 
Tanggal	Ketua	: Titin Hartini, SE., M.Si t.t: 
Tanggal	Sekretaris	: Erdah Litriani, SE., M.Ec., Dev t.t: 

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Santri Juni Kartika
NIM : 14190305
Jenjang : S1 Ekonomi Syariah

Menyatakan, bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Palembang, September 2018

Saya yang menyatakan



Santri Juni Kartika

NIM.14190305



**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

PENGESAHAN

Skripsi Judul : Pengaruh sistem administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang.
Ditulis Oleh : Santri Juni Kartika
Nim / Jurusan : 14190305 / Ekonomi Syariah

Telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (SE)

Palembang, September 2018

Dekan,

Dr. Qodariah Barkah, M.I

NIP. 197011261997032002

Formulir C.2

NOTA DINAS

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam
Uin Raden Fatah
Palembang

Assalamu'alaikum wr.wb

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul:

PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP)
MADYA PALEMBANG.

Yang ditulis oleh:

Nama : Santri Juni Kartika
NIM : 14190305
Program : S1 Ekonomi Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam ujian *Komprehensif* dan sidang *Munaqosyah* ujian skripsi.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Palembang, Agustus 2018

Pemimbing Utama,



Mawardi, SE., M.Si., AK

Pemimbing Kedua,



Emi Yulfa Siska, SE., M.Si.



Alamat: Jl. Prof. KH. Zainal Abidin, T. 1, Palembang 30136, Palembang 30136.

PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Formulir D.2

Hal : **Mohon Izin Penjihtan Skripsi**

Kepada Yth
Ibu Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa

Nama : Santri Juni Kartika
NIM/Jurusan : 14190305/Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan
Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya
Palembang

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsinya agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Palembang, 2018

Penguji Utama

 25/9/2018

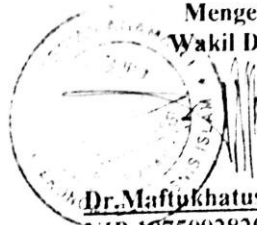
Rudi Aryanto, S.Si, M.Si
NIP. 1975501012006041001

Penguji Kedua



Hilda, S.E., M.Si
NIP. 197402142003122002

Mengetahui
Wakil Dekan I



Dr. Maftukhatusolikhah, M.Ag
NIP.197509282006042001

MOTTO

“Pendidikan merupakan senjata paling ampuh yang bisa kamu gunakan untuk merubah dunia.”- Nelson Mandela

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.

Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan) tetaplah bekerja keras (untuk urusan lainnya) dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.” (QS. Al-Insyirah, 6-8)

PERSEMBAHAN :

Skripsi ini aku persembahkan untuk :

❖ ALLAH SWT

❖ Ayahku Rudi Hartono dan Ibuku Helmi Kurnia yang selalu mendoakan dalam setiap langkahku, memberi nasihat, semangat, dukungan dan kasih sayang yang tiada henti untuk menjadi wanita yang hebat dan kuat dalam menghadapi segala permasalahan yang ada.

❖ Kakakku Sindi Agusia, dan Adik-adikku Sisih Putri Andini dan Wahyudi Firmansyah yang aku sayangi, terimakasih untuk canda tawa serta semangat yang selalu tercipta.

❖ Almamaterku

ABSTRAK

Sistem Administrasi Perpajakan Modern adalah penerapan sistem perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerjanya, baik secara individu, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat yang merupakan perwujudan dari program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan jangka menengah menjadi prioritas reformasi perpajakan yang digulirkan oleh Jendral Pajak Sejak tahun 2001.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah data Primer yang merupakan data yang diperoleh dari Kuesioner. Hipotesis pada penelitian ini diuji menggunakan regresi linier berganda. Penelitian ini mengambil 40 Wajib Pajak sebagai sampel dengan teknik pengambilan sampel berdasarkan *Slovin Sampling*.

Data dalam penelitian selama periode penelitian menunjukkan berdistribusi normal. Berdasarkan uji normalitas, uji linieritas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi tidak ditemukan penyimpangan- penyimpangan asumsi dasar, dengan kata lain data yang digunakan telah memenuhi syarat dalam penggunaan model persamaan regresi linier berganda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan Restrukturisasi Administrasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Sumber Daya Manusia memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Teknologi memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kata Kunci : *Kepatuhan Wajib Pajak, Restrukturisasi Organisasi, Sumber Daya Manusia dan Teknologi*

KATA PENGANTAR

Assalammualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT, karena berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya. Sholawat dan salam senantiasa selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta para keluarga, sahabat dan pengikutnya hingga akhir zaman, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: “Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Maadya Palembang”.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian Sarjana Ekonomi. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih terhadap semua pihak yang telah membantu dan semua dukungan. Maka dari itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT, karena dengan petunjuk dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua Orang Tua yang selalu memberikan kasih sayang, doa serta dorongan moril maupun materil yang tak terhingga.
3. Kakak Sindi Agusia dan Adik-adikku tercinta, Sisih Puti Andini dan Wahyudi Firmansyah, terima kasih atas doa dan dukungannya.
4. Bapak Prof. Drs. H. M. Sirozi, Ph.D selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
5. Ibu Dr. Qadariah Barkah, M. Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
6. Ibu Titin Hartini, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah.

7. Bapak Mawardi, SE.M.Si.,Ak selaku pembimbing pertama yang telah banyak memberikan masukan ilmu, waktu, dan semangat serta memberikan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Ibu Emi Yulia Siska, SE.,M.Si selaku pembimbing kedua yang telah banyak memberikan masukan ilmu, waktu, dan semangat serta memberikan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama di bangku kuliah.
10. Pimpinan dan staff perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang yang telah memberikan fasilitas untuk pengadaan studi kepustakaan.
11. Terima kasih Sunda Alamtri, S.Pd yang tak henti henti nya memberikan semangat, *support*, doa, waktu, dan tenaga kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabat – sahabatku Dwi Wulan Sari, Mita Silvia Pratiwi, Nita Aprianti, Pipin Ayu Meliansa, Nur Febri Hana Pratiwi, Sri Rahayu dan Tri Indah yani MS, yang selalu senantiasa mendengarkan keluh kesahku dalam pembuatan skripsi ini dan selalu memberikan semangat yang tiada henti – hentinya.
13. Sahabat – sahabat kepompong yang aku kenal sejak masuk kuliah sampai sekarang Riska Dwi Pangestu, Sausan Tiara Syardi Rezki Mardiatillah, dan Ruri Lensi Oktavena, yang selalu mendampingi dan memberi semangat dari awal kenal hingga pembuatan skripsi ini, semoga kelak kita akan sukses bersama dan selalu ingat kebersamaan yang kita jalin.
14. Keluarga besar EKI 7 kelas tersayang, teman seperjuangan dan semua pihak yang telah membantu memberikan masukan, nasehat serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
15. Dan semua teman-teman atau pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas semuanya.

Dalam penulisan ini tentu masih banyak kekurangan disana sini. Kritik dan saran yang membangun dari rekan-rekan pembaca, sangat penulis harapkan demi kesempurnaan tulisan selanjutnya.

Tiada pengucapan yang tulus yang dapat penulis haturkan selain ucapan terimakasih yang sebanyak-banyaknya atas bantuan yang selama ini diberikan. Semoga semua amal mulia yang mereka lakukan bernilai ibadah dan mendapatkan rahmat di sisi-Nya, Aamiin yaa robbal alamiin.

Wassalammualikum warahmatullahi wabarakatuh.

Palembang, September 2018

Penulis

Santri Juni Kartika
14190305

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
FORMULIR E-4	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PENGESAHAN	iv
NOTA DINAS	v
FORMULIR C	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
E. Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	14
B. Penelitian Terdahulu	26
C. Kerangka Pemikiran.....	29
D. Pengembangan Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Seting Penelitian	34
B. Desain Penelitian.....	34
C. Jenis Dan Sumber Data	35
D. Populasi dan Sampel Penelitian	36
E. Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel	38
F. Teknik Pengumpulan Data.....	40

G. Teknik Analisis Data.....	41
1. Uji Validitas	41
2. Uji Reabilitas.....	42
3. Uji Asumsi Klasik.....	43
a. Uji Normalitas.....	43
b. Uji Multikolinieritas.....	44
c. Uji Linieritas	44
d. Uji Heteroskedastisitas.....	44
e. Uji Autokorelasi	45
4. Analisis Regresi Linier Berganda	46
5. Uji Hipotesis	47
a. Uji T (Parsial).....	47
b. Uji F (Simultan)	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	48
B. Analisis Data	48
1. Uji Validitas	48
2. Uji Realibilitas	50
3. Uji Asumsi Klasik.....	51
a. Uji Normalitas.....	51
b. Uji Multikolinieritas.....	52
c. Uji Linieritas	54
d. Uji Heteroskedastisitas.....	55
e. Uji Autokorelasi	56
4. Analisis Regresi Linier.....	57
5. Uji Hipotesis	59
C. Pembahasan Hasil Penelitian	62

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	66
B. Keterbatasan Penelitian.....	67
C. Saran.....	67

DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Research Gap	9
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4.2 Realibilitas.....	50
Tabel 4.3 Uji Normalitas Kolmogorov- Smirnov	52

Tabel 4.4	Hasil Uji Multikolinieritas	53
Tabel 4.4	Hasil Uji Linieritas dan Restrukturisasi Organisasi	54
Tabel 4.5	Hasil Uji Linieritas Kepatuhan Wajib Pajak dan SDM.....	54
Tabel 4.6	Hasil Uji Linieritas Kepatuhan Wajib Pajak dan Teknologi.....	55
Tabel 4.7	Hasil Uji Autokorelasi.....	57
Tabel 4.8	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	58
Tabel 4.9	Hasil Uji F (Simultan)	59
Tabel 4.10	Hasil Uji T (Parsial)	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Hasil Uji Realibilitas	48
Gambar 4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas	53

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Kepatuhan wajib pajak merupakan fenomena yang sangat kompleks yang dilihat dari banyak perspektif. Luigi Alberto Franzoni (1999) menyebutkan kepatuhan atas pajak (*tax compliance*) adalah melaporkan penghasilan sesuai dengan praturan pajak, melaporkan Surat Pemperitahuan (SPT) dengan tepat waktu.

Memasuki tahun 2013, melalui institusi kementrian keuangan menetapkan RP 1.529.000.000.000 untuk membiayai kegiatan penyelenggaraan negara mulai dari membayar gaji pegawai, pembelian subsidi, membayar utang luar negeri dan

pembangunan infrastruktur. Pemerintah tetap masih mengandalkan penerimaan pajak dalam sumber penerimaan negara. Pemerintah menargetkan penerimaan pajak sebesar Rp 1.193000.000.000 atau sekitar 78 persen dari total penerimaan negara.

Dari sumber di Ditjen Pajak, pada tahun 2012 jumlah pajak yang terkumpul mencapai Rp 976.000.000.000 atau mengalami pertumbuhan sebesar 19 persen dari tahun sebelumnya. Rata-rata pertumbuhan penerimaan pajak dari tahun 2009-2012 mencapai 17 persen. Dengan target pajak sekarang, maka dari tahun 2013 pemerintah mengupayakan adanya pertumbuhan penerimaan pajak sebesar 22 persen. Untuk merealisasikan angka pertumbuhan tersebut, pemerintah menginginkan adanya peningkatan persentase kepatuhan wajib pajak.¹

Sejak tahun 2004 dalam relisasi perkembangan pendapatan Negara dan Hibah, rata-rata setiap tahunnya penerimaan perpajakan selalu mengalami peningkatan. Peningkatan penerimaan perpajakan tersebut berkisar 16% dari tahun sebelumnya. Dalam APBN Perubahan (APBNP) tahun 2012 jumlah penerimaan perpajakan ikut menyumbang sebesar Rp 1.016.000.000.000 dibandingkan dengan realisasi penerimaan perpajakan tahun 2011 sebesar Rp 873.000.000.000 Dimana dapat dilihat bahwa penerimaan perpajakan tahun 2012 mengalami peningkatan kurang lebih 16,4% dari jumlah realisasi penerimaan perpajakan tahun 2011. Untuk rencana penerimaan perpajakan tahun 2013 adalah sebesar Rp 1.178.000.000.000 atau mengalami peningkatan 16% dibandingkan dengan realisasi APBN Perubahan (APBNP) tahun 2012. Adapun kinerja

¹www.pajak.go.id

penerimaan perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak selama tahun 2004-2013.

Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik bagi Negara maju maupun Negara berkembang karena jika pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyeludupan dan pelalainan pajak, kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi system perpajakan, pemeriksaan pajak dan tarif pajak. (Siti Kurnia Rahayu 2010:140) ²

Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakatnya. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan dari waktu ke waktu yang berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak (Rapina, et al. 2011).³

Dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat wajib pajak, pemerintah setiap tahun berusaha memperbaiki sistem administrasi perpajakan. Upaya pemerintah tersebut diwujudkan dengan diterapkannya modernisasi perpajakan sejak dua dekade yang lalu. Modernisasi perpajakan diawali pada

² Siti Kurnia Rahayu. *Perpajakan Indonesia*, Yogyakarta :Graha ilmu.2010. Hal.140.

³DKK Rapina.Pengantar Perpajakan.Jakarta:Salemba Empat.2011. Hal.17

tahun 1983 dengan melakukan perubahan dan pembaharuan terhadap kebijakan perpajakan.

Jantscer(1992: 67) bahwa administrasi perpajakan di negara-negara berkembang umumnya masih mempunyai kelemahan yang ditandai dengan prosedur yang usang, pegawai dibayar rendah, pegawai kurang terlatih, sistem perpajakan terlalu kompleks sehingga sulit untuk mencapai efisiensi dengan sumber daya yang tersedia yang sangat minim bagi kantor pusat pajak, keengganan pemerintahan untuk menegakkan sistem yang ada, dan cenderung hanya menunggu terjadinya krisis atau desakan dengan donor.⁴

Sistem perpajakan yang berlaku disuatu negara terdiri dari tiga unsur yakni kebijakan perpajakan (*Tax Policy*), Hukum Pajak (*Tax Law*), dan Sistem Administrasi perpajakan (*Tax Administration*). Ketiga unsur perpajakan tersebut saling menunjang satu sama lain, dan tidak dapat dipisahkan. Dan ketiga unsur tersebut harus dimiliki suatu negara harus sama kuat dan sama stabil, sehingga dapat menopang sistem perpajakan. Jika salah satu unsur lemah maka sistem perpajakan tidak stabil dan akan dapat mengarah pada kepatuhan pencapaian tujuan suatu negara yaitu mengumpulkan dana dari warga negara untuk memenuhi dan membiayai fungsi pemerintah secara optimal. Ketiga unsur tersebut juga saling bergantung satu sama lain, tidak dapat berdiri sendiri untuk mencapai suatu sistem perpajakan yang stabil. (Siti Kurnia Rahayu 2017:85)⁵

Pajak bersifat dinamika dan mengikuti perkembangan hidup sosial dan ekonomi Negara serta masyarakatnya. Tuntutan akan peningkatan penerimaan,

⁴Burton & Richard.*Hukum Pajak*, Jakarta: Selemba Empat.2007, Hal.57.

⁵Siti Kurnia Rahayu.Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal). Rekayasa Sains:Bandung.2017, Hal.89.

perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan dari waktu ke waktu, yang berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, agar besar pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak. Kebijakan fiskal yang direncanakan pemerintah dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional tahun 2004-2009 diantaranya melakukan reformasi di tiga bidang utama yakni pajak, bea dan cukai, serta anggaran.⁶

Reformasi perpajakan yang dilakukan di Indonesia di mulai sejak tahun 1984. Diawali dengan reformasi perpajakan (*first tax reform*) dilakukan pada tahun 1984, perubahan mendasar pada ketentuan peraturan Perundang-Undang Perpajakan dilakukan di Indonesia. Pembaruan Sistem Perpajakan di Indonesia ini diusahakan tersusun sistem perpajakan sederhana, adanya kepastian hukum dan bertujuan untuk memberikan pemerataan perekonomian. Kesederhanaan sistem diperlukan agar mudah dimengerti dan dilaksanakan oleh wajib pajak ataupun fiskus. Dan penyederhanaan diisi bukan berarti harus mengorbankan pemerataan oleh karena sistem yang baru tetap mempunyai progresivitas. Sistem perpajakan seharusnya tidak memungut pajak atas masyarakat yang masih berpenghasilan rendah tetapi memungut pajak atas individu yang berpenghasilan tinggi dan perusahaan-perusahaan besar, dengan harapan akan mendapatkan sumbangan besar bagi peningkatan perekonomian golongan menengah kebawah, di sini

⁶ Liberti Pandiangan. Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.2008,Hal.7.

proses pemerataan perekonomian diharapkan terwujud. Selain itu, perubahan sistem perpajakan juga melakukan pembenahan aparatur perpajakan, dengan meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam rangka memahami, menguasai dan melaksanakan peraturan perpajakan yang baru. Bagi instansi pajak juga menekankan pada peningkatan pelayanan kepada wajib pajak yang akan akhirnya akan memengaruhi peningkatan penerimaan pajak. Selain itu juga melakukan pembenahan baik menyangkut prosedur, tata kerja, disiplin maupun mental. (Siti Kurnia Rahayu 2017:101-102) ⁷

Salah satu reformasi di bidang perpajakan ditandai dengan di tetapkannya visi dari Direktorat Jendral Pajak yaitu menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang di percaya dan di banggakan masyarakat. Direktorat Jendral Pajak juga menetapkan misi fiscal salah satunya adalah untuk menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang – undang perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efisien yang tinggi. ⁸

Penerapan sistem administrasi perpajakan modern pertama kali ditandai dengan dibentuknya Kantor Wilayah (Kanwil) Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Wajib Pajak Besar Satu dan KPP Wajib Pajak Besar Dua yang mulai beroperasi sejak 9 September 2002. Kanwil dan KPP Wajib Pajak Besar secara khusus menangani administrasi perpajakan Wajib Pajak besar badan tingkat nasional dengan kriteria peredaran usaha,

⁷*Ibid.* Hal 102-102

⁸Chaizi Nasucha. Reformasi Administrasi Publik. Jakarta: Grasindo, 2004, Hal. 24.

pembayaran pajak atau jumlah tunggakan pajak yang terbesar. Dengan peranan pengelolaan penerimaan pajak sampai dengan akhir 2004 sebesar 23,14% dari penerimaan pajak yang telah dihimpun oleh Direktorat Jenderal Pajak (nasional), Kanwil dan KPP Wajib Pajak Besar telah menjadi proyek percontohan pelaksanaan keseluruhan program modernisasi administrasi perpajakan secara utuh dengan menampilkan prototipe Kanwil dan KPP yang modern, didukung organisasi yang ramping, teknologi informasi yang memberikan percepatan pelayanan profesional dengan penerapapan kode etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang ketat.⁹

Modernisasi sistem administrasi perpajakan juga dilakukan untuk meningkatkan kemampuan Direktorat Jenderal Pajak dalam mengawasi pelaksanaan kebijakan perpajakan agar yang sesuai dengan prinsip-prinsip *Good Governance*. Dengan penerapan sistem administrasi perpajakan modern, didukung dengan Sumber Daya Manusia yang berkualitas, diharapkan terciptanya prinsip-prinsip *Good Governance* yang berlandaskan transparansi, akuntabel, responsif, independen dan adil.¹⁰

Penelitian tentang modernisasi administrasi perpajakan pernah dilakukan oleh Rio Septiadi Ademarta (2008) dengan mengambil judul Pengaruh Modernisasi Sistem Administarsi Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang dan Solokhasi penelitian menunjukkan bahwaModernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak yang terdaftar di

⁹www.elib.unikom.ac.id

¹⁰Abdul Harahap. Pradigma Baru Perpajakan Indonesia. Jakarta: Granit,2003. Hal 73

KPP Pratama Padang dan Solok. Dan dari hasil analisis uji beda yang dilakukan, diketahui bahwa terdapat perbedaan kepatuhan pengusaha kena pajak di kota Padang dan di kota Solok.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Palupi (2010) yang meneliti tentang pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi di KPP Pratama Gambir Empat, bahwa terdapat perbedaan penerimaan yang signifikan antara sebelum dan sesudah pelaksanaan modernisasi perpajakan, yang mana secara rata-rata tingkat penerimaan PPh Orang Pribadi lebih besar pada saat pelaksanaan modernisasi dibandingkan sebelum pelaksanaan modernisasi.

Hasil penelitian Hadi Masyhur (2013) tentang Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Sistem administrasi perpajakan modern meliputi: (1) modernisasi struktur organisasi, (2) modernisasi prosedur organisasi, (3) modernisasi strategi organisasi, dan (4) modernisasi budaya organisasi berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak. Secara parsial modernisasi strategi organisasi memberikan kontribusi pengaruh yang terbesar (28,52%), diikuti modernisasi prosedur organisasi (19,41%), modernisasi struktur organisasi (17,81%), dan modernisasi budaya organisasi memberikan pengaruh lemah, yaitu hanya 16,88%.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Sri Rahayu (2008) tentang Pengaruh Penerapan Administrasi Perpajakan Modernisasi terhadap Kepatuhan

Wajib Pajak menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan Ida Mentayani dan Rusmanto (2012) didapatkan hasil penelitian ini menunjukkan variabel restrukturisasi organisasi, dan penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel penyempurnaan sumber daya manusia tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tabel 1.1
Research Gap
Pengaruh sistem Administrasi Perpajakan Modern
terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

No	Nama / Tahun	Judul Penelitian	Hasil
1	Rio Septiani Ademarta (2008)	Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama dan Solok	Terdapat pengaruh antara modernisasi sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2	Palupi (2010)	Pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak penghasilan orang pribadi di KPP Pratama Gambir Empat	Terdapat perbedaan penerimaan signifikan antara sebelum dan sesudah pelaksanaan modernisasi perpajakan, yang mana rata-rata tingkat penerimaan PPh Orang Pribadi lebih besar pada saat pelaksanaan modernisasi dibandingkan sebelum
3	Hadi Mansyur (2013)	Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Terdapat pengaruh simultan parsial dari sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib

			pajak
4	Sri Rahayu (2008)	Pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern	Sistem administrasi perpajakan modern tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
5	Ida Mentayani dan Rusmanto (2012)	Pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak (KPP) Pratama Bandung	Sistem perpajakan modern tidak terdapat pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan latar belakang perbedaan hasil dari penelitian

sebelumnya peneliti tertarik untuk melakukan kajian kembali mengambil judul mengambil judul **“PENGARUH SISTEM ADMINITRASI PERPAJAKAN MODERN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) MADYA PALEMBANG**

B. Rumusan Masalah

Rumusan Masalah dari penelitian ini:

1. Apakah Restrukturisasi organisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada (KPP) Madya Palembang.
2. Apakah Sumber Daya Manusia berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada (KPP) Madya Palembang.
3. Apakah Teknologi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada (KPP) Madya Palembang.
4. Apakah Restrukturisasi Oragnisasi, Sumber Daya Manusia dan Teknologi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada (KPP) Madya Palembang.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui apakah Restrukturisasi organisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada (KPP) Madya Palembang.
2. Untuk mengetahui apakah Sumber Daya Manusia berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada (KPP) Madya Palembang.
3. Untuk mengetahui apakah Teknologi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada (KPP) Madya Palembang
4. Untuk mengetahui apakah Restrukturisasi Organisasi, Sumber Daya Manusia dan Teknologi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada (KPP) Madya Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi :

1. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memperluas wawasan yang kemudian dapat diaplikasikan dalam dunia kerja.

2. Bagi Praktisi

Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang Hasil penelitian ini, dapat memberikan informasi kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang tentang pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak guna mengoptimalkan kinerja dalam memungut pajak sebagai sumber utama penerimaan Negara.

3. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi, acuan dan referensi dalam penelitian-penelitian selanjutnya serta bagi perkembangan ilmu ekonomi, khususnya ekonomi Islam.

E. Sistematika Penelitian

Adapun sistem penulisan penelitian ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang permasalahan, rumusan masalah tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini berisi tentang landasan teori yang digunakan dalam penelitian, landasan teori ini diperoleh dari berbagai studi literatur yang berkaitan dengan topik dan teori-teori yang relevan dengan masalah yang akan diteliti untuk mengembangkan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Terdiri dari ruang lingkup penelitian berupa setting penelitian, desain penelitian, variabel-variabel penelitian, jenis penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel penelitian, metode pengumpulan data, instrumen penelitian (uji validitas dan uji reliabilitas) serta metode analisis yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan deskripsi objek penelitian, analisis data, hasil pengujian hipotesis, serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas mengenai simpulan dari hasil penelitian. Simpulan juga menunjukkan hipotesis mana yang didukung dan mana yang tidak didukung oleh data. Kelebihan dan kekurangan dalam penelitian, dan saran-saran yang berisi keterbatasan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran bagi penelitian yang akan datang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Pajak

Pajak Nasional adalah kegiatan yang berlangsung secara terus-menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik materiil maupun spiritual. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut perlu banyak memerhatikan masalah pembiayaan pembangunan. Salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa atau negara dalam pembiayaan pembangunan yaitu mencari sumber dana yang berasal dalam negeri berupa pajak. Pajak digunakan untuk membiayai pembangunan yang berguna bagi kepentingan bersama.¹¹

Apabila membahas pengertian pajak, banyak para ahli memberikan batasan tentang pajak, diantaranya pengertian pajak yang dikemukakan oleh Prof. Dr. P. J. A. Andriani yang telah diterjemahkan oleh R. Susanto Brotodiharjo, S.H.

¹¹Waluyo, Perpajakan Indonesia, (Jakarta: Selembang Empat, 2008), hal.2

dalam Buku *Pengantar Ilmu Hukum Pajak* (1991:2). Pajak adalah Iuran kepada negara (yang dapat dipaksa) yang terutang oleh yang wajib membayar menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintah.¹²

Definisi pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007, yaitu pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.¹³ Dalam definisi tersebut ditekankan bahwa pajak adalah “kontribusi” rakyat kepada negara, bukan lagi sekedar “iuran wajib”, bisa dipaksakan dalam pungutanya, dan ditunjukan untuk keperluan negara.

Definisi pajak yang dikemukakan oleh Rochmat Soemitro dalam Siti Reasmi (2008:1), pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) taklangsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.¹⁴

¹²*Ibid.*, hal 2

¹³Ketentuan pasal 1 angka 1 Undang-undang No 28 tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas undang-undang no 6 Tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Undang-undang ini diubah dengan undang-undang No. 16 Tahun 2009 tentang penetapan peraturan pemerintah pengganti undang-undang no 6 Tahun 1983 tentang ketentuan Umum Tata cara Perpajakan Menjadi Undang-Undang

¹⁴Siti Reami. *Hukum Perpajakan Di Indonesia*. Jakarta : Genesis.2014. Hal 143.

Sementara pemahaman pajak dalam perseptif hukum menurut Soemitro merupakan suatu pemikiran yang timbul karna adanya undang-undang yang menyebabkan timbulnya kewajiban warga negara untuk menyetor sejumlah penghasilan tertentu kepada negara, negara mempunyai kekuatan untuk memaksa, dan uang pajak tersebut harus digunakan untuk penyelenggaraan pemerintah.¹⁵

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:12) Pajak adalah kewajiban rakyat sebagai warga negara yang baik, tetapi sedikit yang menyetujui bahwa pajak merupakan beban yang harus dipikul rakyat suatu negara. Karena merupakan beban yang dan pengorbanan yang dapat dipaksakan, yang tentunya tidak memperoleh balas saja secara langsung maka keberadaan pajak menimbulkan pro dan kontra. Ahli yang mendukung terhadap ketetapan pajak sebagai sesuatu yang benar dan dapat dipaksakan adalah Oliver Wendell Colmes, (Amerika Serikat) berpendapat bahwa *taxes are the price we pay for we pay for civilization*, bahwa pajak merupakan harga yang dibayar untuk suatu peradapan. Ungkapan tersebut menunjukkan bahwa Oliver membenarkan adanya pungutan pajak sebagai suatu yang harus dilakukan untuk memajukan suatu negara.

Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksa) yang terutang oleh yang wajib membayar menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjukkan dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum terhubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan (Drs.H.Hamdani Aini:1985:1).¹⁶

¹⁵Andrian Sutedi,S.H.,M.H. Hukum Pajak,Jakarta:Sinar Grafika,2011.hal.1.

¹⁶Drs.H.Hamdani Aini, PERPAJAKAN,Jakarta:PT.Bina Aksara.1985.hal.1

2. Sistem Administrasi Perpajakan

Menurut Sophar Lumbantoruan (1997) administrasi perpajakan (*Tax Administration*) ialah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak.¹⁷

Mengenai peran administrasi perpajakan, Pandiangan (2008) mengemukakan bahwa administrasi perpajakan diupayakan untuk merealisasikan peraturan perpajakan, dan penerimaan negara sebagaimana amanat APBM.¹⁸

De Jantscher (1997) menekankan peran penting administrasi perpajakan dengan menuju pada kondisi terkini, dan pengalaman di berbagai negara berkembang, bahwa kebijakan perpajakan (*Tax Policy*) yang dianggap baik (adil dan efisien) sekalipun dapat saja kurang sukses menghasilkan penerimaan atau mencapai sasaran lainnya hanya karena sistem administrasi perpajakan tidak mampu melaksanakannya atau mengimplementasikannya (Gumandi)¹⁹

Carlos A. Silvani dalam Gumandi, menyebutkan sistem administrasi perpajakan dikatakan efektif bila mampu mengatasi masalah-masalah sebagai berikut:²⁰

1. Wajib Pajak yang tidak terdaftar (*unregistered taxpayers*)

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang ketentuan Umum dan Tata Cara perpajakan (UU KUP 2007),

¹⁷ Andrian Sutedi, S.H., M.H. Hukum Pajak, Jakarta: Sinar Grafika, 2011. hal. 91

¹⁸ Yuana. Administrasi Perpajakan. Bandung: Alfabeta. 2010. Hal 13.

¹⁹ Gumandi. 2004. Reformasi Administrasi Perpajakan dalam rangka Kontribusi Menu

²⁰ Andrian Sutedi, S.H., M.H. Hukum Pajak, Jakarta: Sinar Grafika, 2011. hal 94

Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2. Wajib pajak yang tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT)

Administrasi perpajakan efektif akan dapat mengetahui penyebab Wajib Pajak tidak menyampaikan SPT melalui pemeriksaan pajak.

3. Penyeludupan Pajak (*tax evasiers*)

Penyeludupan Pajak (*tax evasiers*) yaitu Wajib Pajak yang melaporkan pajak lebih kecil dari yang seharusnya menurut ketentuan perundang-undangan akan lebih terdeteksi dengan dukungan adanya bank data tentang Wajib Pajak dan seluruh aktivitas usahanya sangat diperlukan.

4. Penunggak Pajak (*delinquent tax pavers*)

Upaya pencarian tunggakan pajak dilakukan melalui pelaksanaan tindakan penagihan secara intensif dalam sistem administrasi pajak yang baik akan lebih efektif melaksanakan upaya tersebut.

3. Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Perubahan yang mendasar pada sistem administrasi perpajakan merupakan hal penting untuk mencapai penerimaan pajak yang optimal. Sistem administrasi perpajakan di Indonesia yang dibangun secara bertahap dan komprehensif dalam bidang hukum perpajakan, kebijakan perpajakan maupun pengawasan perpajakan.

Chaizi Nasucha (2004:37) mendefinisikan Sistem Administrasi Perpajakan Modern yaitu suatu penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang

mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat.²¹

Modernisasi sistem perpajakan dilingkungan DJP bertujuan untuk menerapkan *Good governance* dan pelayanan prima kepada masyarakat. *Good governance*, merupakan penerapan sistem administrasi perpajakan transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi komunikasi yang andal dan terkini. Strategi yang ditempuh adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para wajib pajak.

Menurut Kasim (1998:11) dalam Chaizi Nasucha (2004:23)²² Reformasi administrasi adalah upaya perubahan melalui pendekatan dari atas kebawah dengan program reorganisasi, pelangsingan (*downsizing*), program penghematan biaya , dan program *reengineering*.

4. Wajib Pajak

Wajib pajak adalah Orang Pribadi atau Badan, meliputi pembayaran pajak, pemotong pajak dan pungutan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang perpajakan (pasal 1 butir 1 UU KPU).²³

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Selama ini peranan dari fiskus lebih banyak menjadi seorang pemeriksa. Padahal untuk menjaga agar wajib pajak tetap patuh terhadap

²¹ Chaizi Nasucha, Reformasi Administrasi Publik (Jakarta : PT Grasiindo, 2004), hal 37

²² *Ibid* hal.23

²³ UU KPU pasal 1 butir 1

kewajiban perpajakannya dibutuhkan lebih dari sekadar pemeriksaan (Miando Sahala L. Panggabean, 2002)²⁴

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (sebagaimana dikutip oleh Kiryanto, 2000), kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Sedangkan Gibson (1991) dalam Agus Nugroho Jatmiko (2006) kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Perilaku patuh seseorang merupakan interaksi antara perilaku individu, kelompok dan organisasi.²⁵

Dalam hal pajak, aturan yang berlaku adalah aturan perpajakan. Jadi dalam hubungannya dengan wajib pajak yang patuh, maka pengertian kepatuhan wajib pajak merupakan suatu ketaatan untuk melakukan ketentuan – ketentuan atas aturan – aturan perpajakan yang diwajibkan atau diharuskan untuk dilaksanakan (Kiryanto, 2000).²⁶

5. Perubahan Sistem Administrasi Perpajakan Modern

a. Restrukturisasi Organisasi

Menurut Pandiangan (2008) restrukturisasi organisasi adalah aktivitas yang dilakukan organisasi untuk merubah proses kendali internalnya dari suatu hirarki vertikal fungsional yang tradisional, menjadi struktur pipih yang horizontal, lintas fungsional dengan berlandaskan kerja sama tim yang berfokus pada proses dapat membuat organisasi lebih nyaman. Dalam hal ini organisasi ditata kembali agar menjadi organisasi yang open manajemen,

²⁴ Miando Sahala L. Panggabean, Perpajakan Indonesia. Bandung: Rekayasa Sain., 2002. hal 57

²⁵ Agus Nugroho Jatmiko, Perpajakan Indonesia (Jakarta : Grasindo : 2006) hal 85

²⁶ Kayanto, Perpajakan (Bandung : Rekayasa Sain : 2000), hal 42

yaitu organisasi yang responsive dan adaptif terhadap perubahan, maupun menunjang kelancaran oprasional, memiliki pleksibelitas yang tinggi, mampu melaksanakan pengendalian dan meningkatkan akuntabilitas.

Restrukturisasi Organisasi merupakan hal yang sangat strategis. Hal ini diperlukan/agar sistem administrasi lebih efektif dan efisien serta mencapai tujuan yang diharapkan. Fleksibilitas struktur organisasi juga harus diciptakan agar dapat menyesuaikan perubahan lingkungan yang sangat dinamis mencakup perkembangan bisnis dan teknologi informasi komunikasi.

Restrukturisasi Organisasi yang telah diterapkan pada sistem administrasi perpajakan modern adalah sebagai berikut:

1) Kantor Pusat

Struktur Organisasi Kantor Pusat DJP disusun berdasarkan fungsi agar sesuai dengan unit vertikal dibawahnya. Kantor Pusat DJP dirancang sebagai Pusat Analisis dan Perumusan Kebijakan (*Centerr of Policy making and analysis*) atau hanya menjalankan tugas dan pekerjaan yang sifatnya non oprasional.

Untuk mengantisipasi perkembangan dunia bisnis yang begitu cepat, maka dibentuk Direktorat Transformasi yang bertugas untuk melakukan pemikiran dan perbaikan dibidang *businees process*, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, serta penyempurnaan organisasi dan sumber daya manusia.

Struktur organisasi Kantor Pusat DJP dibagi menjadi:

- a) Direktorat yang menangani *day-to-day opration* (1 sekretariat, 9 direktorat)
- b) Direktorat yang menangani pengembangan/transformasi (3 direktorat)
- c) Untuk memperkuat beberapa fungsi yang dianggap penting, maka dibentuk beberapa direktorat baru untuk menangani intelijen dan menyediakan perpajakan, ekstensifikasi perpajakan, dan hubungan masyarakat (*public relations*)

2) Kantor Orasional

Kantor pelayanan Pajak (KPP) sebagai Kantor Oprasional.

- a) Struktur berbasis fungsi diterapkan pada KKP dengan sistem administrasi yang dapat merealisasikan debirokratisasi pelayanan sekaligus melaksanakan pengawasan terhadap wajib pajak secara sistematis berdasarkan analisis resiko.
- b) Unit vertikal DJP dibedakan berdasarkan segmentasi wajib pajak, yaitu: KPP wajib pajak besar (*LTO-Large taxpayers office*), KPP Madya (*MTO- MediumTaxpayers officer*), dan KPP Pratama (*STO-Small Taxpayers Office*)
- c) Dengan pembagian seperti ini, diharapkan strategi dan pendekatan terhadap wajib paajakpun dapat disesuaikan dengan krakteristik wajib pajak yang ditangani, sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih optimal.
- d) Khusus di kantor oprasional, terdapat posisi baru yang disebut *Account Representative*, yang mempunyai tugas antara lain memberikan bantuan

konsultasi perpajakan kepada wajib pajak, memberitahukan peraturan perpajakan yang baru, dan mengawasi kepatuhan wajib pajak.

- e) Untuk lebih memberikan rasa keadilan bagi wajib pajak, seluruh penanganan keberatan dilakukan oleh kantor wilayah yang merupakan unit vertikal di atas KPP yang menerbitkan surat ketetapan pajak sebagai hasil dari pemeriksaan pajak.

b. Penyempurnaan Manajemen Sumber Daya Manusia.

Kristina (2009) mengemukakan jika penyempurnaan sumber daya manusia merupakan kunci utama keberhasilan reformasi dimanapun elemen terpenting dalam organisasi ialah terletak pada sumber daya manusianya.

Elemen yang terpenting dari suatu sistem organisasi adalah sumber daya manusia yang berkompeten dan berintegritas. Diperbaikinya sistem dan manajemen sumber daya manusia, bukan semata-mata melakukan rasionalisasi pegawai, karena sistem yang baik dan terbuka dipercaya akan bisa menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. Dengan sistem administrasi perpajakan modern ini dapat didukung oleh sistem sumberdaya manusia yang berbasisi kompetensi dan kinerja. Dengan sistem dan manajemen sumber daya manusia yang lebih baik dan terbuka akan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang juga lebih baik, khususnya dalam hal produktivitas dan profesionalisme. Perbaikan remunerasi hanyalah salah satu bagian akhir dari program reformasi birokrasi yang sebelumnya didahului dengan perbaikan di berbagai

bidang yang dapat meningkatkan efektivitas dan akuntabilitas sistem manajemen sumber daya manusia.

c. Penyempurnaan Proses Bisnis Melalui Pemanfaatan Teknologi Komunikasi dan Informasi

Menurut Suyanto (2005) pemanfaatan teknologi informasi adalah merujuk pada seluruh bentuk teknologi yang digunakan untuk menciptakan, menyimpan, mengubah, dan menggunakan informasi dalam segala bentuknya.

Penyempurnaan *business process* dilakukan untuk memperbaiki birokrasi yang berbelit dan tumpang tindih dalam pelaksanaan suatu prosedur. Penyempurnaan ini mencakup sistem prosedur kerja yang menerapkan *full automation* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

Tujuan penyempurnaan proses bisnis ini adalah:

- 1) Dengan *full automation*, tercipta *business process* yang efisien dan efektif karena administrasi menjadi cepat meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak, baik dari segi kualitas maupun waktu.
- 2) *Business process* dirancang agar mengurangi kontak langsung pegawai DJP dengan wajib pajak. Untuk meminimalisir kemungkinan terjadinya KKN.
- 3) Fungsi pengawasan internal akan lebih efektif dengan adanya *built-in control system*, karena siapapun dapat mengawasi proses administrasi melalui sistem yang berjalan.

Perbaikan *buisness process* yaitu melalui:

- 1) Penyusunan *Standard operating* (SOP) untuk setiap kegiatan di seluruh unit DJP untuk administrasi persuratan, proses pelayanan, serta pengadministrasian *acount* wajib pajak. Sistem informasi manajemen internal seperti sistem kepegawaian, sistem informasi keuangan dan akuntansi, sistem pelaporan, dan *Key Performance Indicator* (KPI) juga terus dikembangkan.

Untuk Kegiatan *Tax Law Enforcement*:

- 1) Dikembangkan program pemeriksaan berbasis analisis risiko (*risk analysis*), sehingga sumber daya yang ada dapat secara efektif melakukan pemeriksaan berdasarkan skala prioritas dengan membuat segmentasi risiko yang dihadapi.
- 2) Program penggalan potensi wajib pajak *non-filer*, yaitu wajib pajak yang berhenti mengirimkan SPT, untuk menerapkan keadilan bagi seluruh wajib pajak dan besarnya potensi yang dapat digali.
- 3) Mengembangkan sistem yang dapat menghimpun berbagai data dari pihak ketiga yang terkait dengan tugas DJP dalam menghimpun penerimaan negara, yang dinamakan *Third Party Data Project*.
- 4) Guna menjadikan fungsi penagihan lebih efektif dan efisien, saat ini juga tengah dikembangkan dan dilaksanakan program *Debt Management Project*.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Sri Rahayu (2008) tentang Pengaruh Penerapan Sistem Administrai Perpajakan Modernisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung mengungkapkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian hipotesis yang telah diajukan Rio Septiadi Ademarta (2008) tentang Pengaruh Modernisasi Sistem Administarsi Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang dan Solok dapat disimpulkan bahwaModernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Padang dan Solok. Dari hasil analisis uji beda yang dilakukan, diketahui bahwa terdapat perbedaan kepatuhan pengusaha kena pajak di kota Padang dan di kota Solok.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Palupi (2010) yang meneliti tentang pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi di KPP Pratama Gambir Empat, bahwa terdapat perbedaan penerimaan yang signifikan antara sebelum dan sesudah pelaksanaan modernisasi perpajakan, yang mana secara rata-rata tingkat penerimaan PPh Orang Pribadi lebih besar pada saat pelaksanaan modernisasi dibandingkan sebelum pelaksanaan modernisasi.

Berdasarkan penelitian Hadi Masyhur (2013) tentang Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib PajakSistem

administrasi perpajakan modern meliputi: (1) modernisasi struktur organisasi, (2) modernisasi prosedur organisasi, (3) modernisasi strategi organisasi, dan (4) modernisasi budaya organisasi berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak. Secara parsial modernisasi strategi organisasi memberikan kontribusi pengaruh yang terbesar (28,52%), diikuti modernisasi prosedur organisasi (19,41%), modernisasi struktur organisasi (17,81%), dan modernisasi budaya organisasi memberikan pengaruh lemah, yaitu hanya 16,88%.

Penelitian dahulu yang dilakukan Ida Mentayani dan Rusmanto (2012) didapatkan hasil penelitian ini menunjukkan variabel restrukturisasi organisasi, dan penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel penyempurnaan sumber daya manusia tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Fahmi dan Misra (2012) menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pengusaha kena pajak di KPP Pratama Padang.

Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Indikator	Hasil Penelitian
Sri Rahayu (2008)	Pengaruh penerapan sistem administrasi modernisasi terhadap	1.Struktur organisasi 2.Prosedur organisasi 3.Strategi organisasi	Variabel X Sistem Administrasi perpajakan modern tidak ada pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

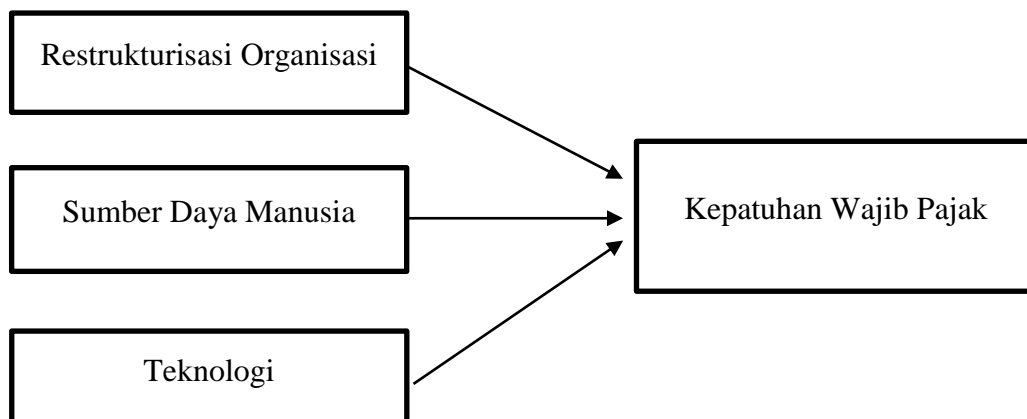
	kepatuhan wajib pajak.	4. Budaya organisasi	
Rio Septiadi Ademarta (2008)	Pengaruh Modernisasi Sistem Administarsi Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang dan Solok	<ol style="list-style-type: none"> 1. Struktur organisasi 2. Prosedur organisasi 3. Strategi organisasi 4. Budaya organisasi 	Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Padang dan Solok. Dari hasil analisis uji beda yang dilakukan, diketahui bahwa terdapat perbedaan kepatuhan pengusaha kena pajak di kota Padang dan di kota Solok.
Palupi (2010)	pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi di KPP Pratama Gambir Empat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem Administrasi 2. Efektivitas Pengawasan 3. Sumber Daya Manusia Profesional 	terdapat perbedaan penerimaan yang signifikan antara sebelum dan sesudah pelaksanaan modernisasi perpajakan, yang mana secara rata-rata tingkat penerimaan PPh Orang Pribadi lebih besar pada saat pelaksanaan modernisasi dibandingkan sebelum pelaksanaan modernisasi
Hadi Mansyur (2013)	Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur organisasi 2. Strategi organisasi 3. Budaya organisasi 	modernisasi budaya organisasi berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak. Secara parsial modernisasi strategi organisasi memberikan kontribusi pengaruh yang terbesar (28,52%), diikuti modernisasi prosedur organisasi (19,41%), modernisasi struktur organisasi (17,81%), dan modernisasi

			budaya organisasi memberikan pengaruh lemah, yaitu hanya 16,88%.
Fahmi dan Misra (2012)	Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak Studi kasus pada Kantor Pelayanan pajak (KPP) Semarang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perubahan struktur organisasi dan sistem kerja Kantor Pelayanan Pajak 2. Kualitas Pelayanan 3. Pelaksanaan <i>good governance</i> 	variabel restrukturisasi organisasi, dan penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel penyempurnaan sumber daya manusia tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

C. Kerangka pemikiran

Berdasarkan Kajian Literatur dan penelitian terdahulu kerangka pemikiran dari pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada kantor pelayanan pajak (KPP) Madya Palembang dapat dilihat sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



D. Pengembangan Hipotesis

1. Pengaruh Restrukturisasi Organisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Strukturisasi organisasi yang telah berubah berdasarkan fungsi merupakan salah satu cara untuk penerapan sistem administrasi perpajakan modern. Dengan adanya modernisasi struktur organisasi kerja yang lebih baik seperti pembentukan organisasi berdasarkan fungsi dan bukan lagi jenis pajak., spesifikasi, spesifikasi tugas dan tanggung jawab seperti adanya bagian pengawasan, penagihan dan pemeriksaan dimana jalur pengawasan tugas pelayanan dan pemeriksaan akan memudahkan wajib pajak dan melaporkan pajaknya sehingga kepatuhan wajib pajak (Candra Dkk, 2013)

Hasil penelitian Masyur (2013) dan Candara dkk (2013) menunjukkan pengaruh positif signifikan antara restrukturisasi organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak dengan demikian hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

Ho : Restrukturisasi Organisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ha₁ : Restrukturisasi orgaanisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Pengaruh Penyempurnaan Sumber Daya Manusia terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sebuah instansi harus didukung sumber daya manusia yang cakap karena sumber daya manusia sangat berperan dalam menjalankan usaha atau kegiatan didalam instansi tersebut. Sehebat apapun struktur organisasi, manajemen, teknologi informasi, metode dan alur kerja dalam suatu organisasi, semua hal tersebut tidak akan berjalan optimal tanpa didukung dengan adanya sumber daya manusia yang berkualitas dan berintegritas. Subiantoro dalam (Palupi, 2010) bahwa upaya penyiapan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan profesional adalah bagian dari program reformasi aspek sumber daya manusia, yang dilakukan melalui pelaksanaan *fit and proper test* secara ketat, penempatan pegawai sesuai kapasitas dan kapabilitasnya, reorganisasi, kaderisasi, pelatihan dan program pengembangan *self capacity* hal ini dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kompetensi pegawai direktorat jendral pajak dalam memberikan pelayanan pada wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Palupi (2010) menunjukkan jika penyempurnaan sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian maka dapat dikemukakan hipotesis adalah:

Ho : Sumber Daya Manusia tidak ada pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ha₂ :Sumber Daya Manusia berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Pengaruh Teknologi terhadap kepatuhan wajib pajak

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sebagai salah satu fokus dalam modernisasi sistem administrasi perpajakan pada dasarnya adalah untuk memberikan pelayanan yang optimal pada wajib pajak sehingga proses administrasi perpajakan dan pelayanan terhadap wajib pajak bisa lebih cepat, mudah dan akurat dan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pajak.

Hasil penelitian Palupi (2010) membuktikan bahwa teknologi informasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Widayati dan Nurlis (2010) yang menemukan jika persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak. Dapat dikemukakan jika untuk meningkatkan efektivitas sistem perpajakan dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan harapan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan dalam kewajibannya. Berdasarkan hal tersebut dapat dikemukakan jika pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian hipotesis yang dapat dirumuskan:

Ho : Teknologi tidak ada pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Ha₃ :Teknologi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. Pengaruh Restrukturisasi Organisasi, Sumber Daya Manusia dan Teknologi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Untuk menguji pengaruh restrukturisasi organisasi, sumber daya manusia dan teknologi secara simultan dalam penelitian ini, maka hipotesis yang dirumuskan:

Ho : Restrukturisasi organisasi, Sumber daya manusia dan teknologi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ha₄ : Restrukturisasi organisasi, Sumber daya manusia dan teknologi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Seting Penelitian

Dalam penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah kantor pelayanan pajak (KPP) Madya Palembang yang merupakan suatu badan yang bergerak pada bidang pelayanan perpajakan yang bertempat di jalan Tasik, Kambang Iwak, Palembang.

B. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian empiris yang datanya berbentuk angka-angka.²⁷ Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).

Metode kuantitatif adalah metodologi penelitian yang melandaskan pada filsafa positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu dan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian survey dalam penelitian survey informasi yang dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner.²⁸

²⁷Syahrum dan Salim, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Bandung, Ciptapustaka Media) hal. 39

²⁸Sugiyono, *Metodologi Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 11

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif yakni penelitian yang menganalisis data-data secara kuantitatif kemudian mengintreprestasikan satu simpulan. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan angka mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data, serta hasil dari penelitian. Kemudian membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian, menerangkan hubungan-hubungan, menguji hipotesis, membuat prediksi serta mendapatkan makna dan implementasi dari suatu masalah yang ingin dipecahkan.²⁹ Penelitian kuantitatif dalam penelitian ini adalah mengelola data pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada kantor pelayanan pajak (KPP) Madya Palembang.

2. Sumber Data

Data yang diperoleh untuk kepentingan penelitian ini didapat dari dua jenis data, yaitu:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang bersumber dari hasil wawancara terstruktur terhadap respondent dengan menggunakan kuesioner (daftar pertanyaan terstruktur). Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari hasil pengisian kuesioner yang diberikan kepada wajib pajak badan yang menjadi sampel penelitian.

²⁹ Suharsimin Arikunto, *Prosedur penelitian, suatu pendekatan praktik*, cet. 13 (jakarta: PT Rindu Citra, 2006), hlm. 12

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung baik berupa keterangan maupun literature yang ada hubungannya dengan penelitian. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Perpajakan (KPP) Madya Palembang.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subjek yang mempunyai kualitas dari karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³⁰ Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak badan yang terdaftar di kantor pelayanan pajak (KPP) Madya Palembang.

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah suatu bagian dari populasi tertentu menjadi perhatian (Suryadi dan Purwanto, 2004:323). Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak badan yang mempunyai karakteristik yang sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitiannya dan dapat dijadikan responden. Penentuan jumlah sampel yang *representative* menurut Hair et al. (1995 dalam Kuswanti 2010) adalah tergantung pada jumlah indikator dikali 5 sampai 10 jumlah sampel dalam penelitian ini adalah:

³⁰Juliansyah Noor, Metodologi Penelitian: skripsi, Tesis Disertasi, dan Karya Ilmiah (Jakarta: Kencana, 2012) hlm. 147

$$\begin{aligned}
\text{Sampel} &= \text{jumlah indikator} \times 10 \\
&= 4 \times 10 \\
&= 40
\end{aligned}$$

a. Penentuan Ukuran Sample

Ukuran sampel adalah banyaknya individu, subjek atau elemen-elemen dari suatu populasi yang diteliti untuk diambil sampelnya. Karena keterbatasan waktu, dana, tenaga dan besarnya jumlah populasi. Oleh karena itu, penelitian merekduksi objek penelitian ini berdasarkan rumus Hair et.al. Penentuan jumlah sampel adalah tergantung pada jumlah indikator dikali 5 sampai 10. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah:

$$\begin{aligned}
\text{Sampel} &= \text{Jumlah indikator} \times 10 \\
&= 4 \times 10 \\
&= 40
\end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas di dapat untuk sampel menggunakan 40 sampel responden.

b. Penentuan Penarikan Sampel

Pendekatan umum yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling insidental. Teknik sampling insidental adalah teknik penentuan sample berdasarkan kebetulan/insidental bertemu dengan penelitian dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data:

Pemilihan sampel yang diambil dalam penelitian ini berdasarkan ketentuan:

1. Wajib pajak yang terdaftar di kantor pelayanan perpajakan (KPP) Madya Palembang.
2. Wajib pajak yang akan melakukan melaporkan SPT di kantor pelayanan Pajak Madya Palembang.

E. Variabel Penelitian dan Definisi Oprasional Variabel

1. Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu atribusi atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan.³¹

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel dependen dan variabel indeviden.

a. Variabel Dependen

Variabel Devenden (variabel terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel indeviden (variabel bebas).³²Variabel dependen dalam penelitian ini adalah wajib pajak badan (Y).

b. Variabel Independen

Variabel independen (variabel bebas) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya

³¹ Sugiyono Metode Penelitian Kuantitatif, kantitatif Dan Kombinasi (Bandung : Alfabeta, 2015) hlm. 45

³²Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif dan Kuantitatif Research and Development, (Bandung : Alfabeta, 2011), hlm. 61

variabel dependen (variabel terikat).³³ Variabel independen dalam penelitian ini adalah sistem administrasi perpajakan modern (X).

2. Definisi Operasional

Table 3.1
Definisi Operasional variabel

No	Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Indikator
1	Sistem Administrasi Perpajakan Modern	Chaizi Nasucha (2004:37) mendefinisikan Sistem Administrasi Perpajakan Modern yaitu suatu penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat.	<ul style="list-style-type: none"> a. Restrukturisasi Organisasi b. Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi c. Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia
2	Kepatuhan Wajib pajak	Wajib pajak adalah Orang Pribadi atau Badan, meliputi pembayaran pajak, pemotong pajak dan pungutan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang perpajakan (pasal 1 butir 1 UU KPU)	<ul style="list-style-type: none"> a. Kepatuhan wajib pajak dalam hal: <ul style="list-style-type: none"> - Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan - Kepatuhan dalam menghitung, memperhitungkan dan menghitung dan membayar pajak terutang, dan - Kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran tunggakan.

³³ *Ibid*, hlm 61

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data tanpa dapat mengetahui teknik pengumpulan data, maka penelitian tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting* berbagai sumber dan berbagai cara. Dilihat dari *setting*-nya data dapat dikumpulkan pada *setting* alamiah (*natural setting*). Teknik pengumpulan data yang digunakan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Kuesioner.

Kuisisioner

Kuisisioner merupakan pemeriksaan suatu hal yang menjadi kepentingan umum biasanya surat pertanyaan. Dari uraian diatas bahwa menunjukkan angket atau kuisisioner adalah suatu alat pengumpulan data berupa pertanyaan tertulis yang disampaikan kepada responden untuk dijawab secara tertulis. Kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kuisisioner yang tertutup karena responden hanya tinggal memberikan tanda pada salah satu jawaban yang dianggap benar. Dalam penelitian ini kuisisioner difokuskan pada para wajib pajak badan pada kantor pelayanan pajak (KPP) Madya Palembang.

Instrument yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini adalah dengan menggunakan skala likert 5 poin. Jawaban responden berupa pilihan dari 5 alternatif yang ada, yaitu:

- 1) Sangat Setuju (SS) : 5
- 2) Setuju (S) : 4

- 3) Kurang Setuju (KS) : 3
4) Tidak Setuju : 2
5) Sangat Tidak Setuju (STS): 1

G. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data untuk memecahkan masalah diatas, maka peneliti mengolah data primer berupa data kuantitatif menggunakan regresi linier sederhana dengan bantuan *software Statistical Program dan Service Solution (SPSS) Version 22 For Windows*. SPSS merupakan salah satu *software* yang dapat digunakan untuk membantu pengolahan, perhitungan, dan analisis data secara statistik.³⁴ Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data panel, yang merupakan gabungan dari data *cross section* dan deret waktu (*time series*) yakni sejumlah variabel diobservasi atas sejumlah kategori dan dikumpulkan dalam suatu jangka waktu tertentu.³⁵

Teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan model analisis regresi linier sederhana yang hanya terdapat satu variabel.

1. Uji Validitas

suatu alat ukur dikatakan valid apabila dapat menjawab secara cermat tentang variabel yang diukur. Suatu kuisioner yang dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuisioner tersebut. Pengujian validitas menggunakan *Person Correlation* yaitu dengan cara menghitung korelasi antara nilai yang diperoleh dari pertanyaan-

³⁴Wiratna Sujarweni, *SPSS Untuk Penelitian*.(Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), hlm. 23.

³⁵Dedi Rosadi, “*Ekonometrika dan Analisis Runtun Waktu Terapan dengan Eviews*”, Edisi Pertama Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET, 2012, hlm. 271.

pertanyaan, uji validitas setiap butir soal hasilnya dibandingkan dengan r_{table} | $df = n - k$ dengan tingkat kesalahan 5% jika $r_{table} < r_{hitung}$ maka bukti soal disebut valid apabila *Pearson Correlation* yang didapat memiliki nilai dibawah 0,05. Data diperlukan dalam rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x^2)(\sum y^2)}{\sqrt{\{(n \sum x^2) - \sum x\}} \sqrt{\{\sum y^2 - (\sum y)\}}}$$

Dimana:

r_{xy} = koefisien Korelasi (r - hitung)

$\sum x$ = Skor variabel independen

$\sum y$ = Skor variabel dependen

$\sum xy$ = Hasil kali skor butir dengan skor total

N = Jumlah responden

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas terjemahan dari *reliability*. Pengukuran yang dimiliki reliabilitas tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliable.³⁶ Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengukur data karena instrument tersebut sudah baik.

Instrument yang dapat dipercaya apabila datanya sesuai dengan kenyataan maka beberapa kalipun mengambil data akan tetap sama. Untuk menilai kestabilan ukuran dan konsistensi responden dalam menjawab

³⁶Sugiyono Metode Penelitian Kuantitatif, kuantitatif Dan Kombinasi (Bandung : Alfabeta, 2015) hlm 57

kuisioner. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika memberikan nilai *cronbach alpha* $< 0,06$.³⁷

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik untuk menguji suatu model yang layak atau tidaknya digunakan dalam penelitian. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah heteroskedastistika, uji normalitas dan uji multikolinieritas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal, data yang diambil dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.³⁸

Pada proses uji normalitas dilakukan dengan uji statistik dan analisis grafik yaitu Uji Kolmogorov-Smirnov yang merupakan uji normalitas dengan membandingkan distribusi data (yang akan diuji normalitasnya) dengan distribusi normal baku. Apabila nilai signifikan di atas 0,05 menunjukkan bahwa tidak terdapat adanya perbedaan signifikan dan jika nilai signifikan dibawah 0,05 maka terdapat adanya yang signifikan atau hasil tidak normal sehingga perlu dilakukan uji grafik histogram untuk mengetahui kemencengan grafik (kekanan atau kekiri).

³⁷Juliansyah Noor, Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis Disertasi, Dan Karya Ilmiah, (Jakarta: Kencana. 2012) hlm.165

³⁸*Ibid*, hal 165

b. Uji Multikolonieritas

Uji multikolinearitas adalah keadaan dimana antara dua variabel independen atau lebih pada model regresi terjadi hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah multikolinearitas.³⁹

Pada penelitian ini, uji multikolinearitas dapat dilihat dari *tolerance* dan lawannya *variance inflation factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Apabila nilai *tolerance* lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10, maka tidak ada multikolinearitas

c. Uji Linieritas

Uji linieritas dimaksudkan untuk mengetahui apakah yang akan dianalisis berhubungan secara linier atau tidak. Uji ini digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linier. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *Test For Linierity* dengan taraf signifikan $< 0,05$. Menurut Hadi, sebuah data dikatakan linier jika taraf signifikan $< 0,05$. Hal ini berarti variabel bebas berkorelasi linier dengan variabel terikat. Sebaliknya, jika nilai signifikansinya 0,05, maka variabel bebas tidak berkorelasi linier dengan variabel terikat.

d. Uji Heteroskedastistas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari pada model regresi. Model regresi

³⁹ Duwi Priyanto, *SPSS Untuk Analisis Korelasi, Regresi, Dan Multivariate*, Edisi 1, (Yogyakarta: Gava Media, 2009), hlm. 59

yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.⁴⁰

Cara mendeteksi data yang ada atau tidaknya heterokedastisitas adalah dengan melihat grafik Plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu *ZPRED* dan residualnya *SRESID*. Deteksi ada tidaknya heterokedastisitas nya dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara *SRESID* dan *ZPRED* dimana sumbu Y adalah yang telah diprediksi dan sumbu X residual (Y prediksi- Y sesungguhnya) yang telah di *standarlized*.

Dasar analisis heterokedastisitas adalah sebagai berikut:⁴¹

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik yang membentuk pola yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heterokedastisitas.
- 2) Jika ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

e. Uji autokorelasi

Digunakan untuk menguji apakah model regresi linier ada korelasi antara pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Autokorelasi muncul karena observasi yang beruntun sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. Masalah ini timbul karena residualnya

⁴⁰Duwi Priyanto, *SPSS Untuk Analisis Korelasi, Regresi, Dan Multivariate, Edisi 1*, (Yogyakarta: Gava Media, 2009), hlm. 60

⁴¹ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006), hlm. 125-126

(kesalahan pengganggu) tidak bebas dari suatu observasi ke observasi lainnya. Konsekuensi dari adanya autokorelasi dalam suatu model regresi adalah *Varians* sampel tidak dapat menggambarkan *varians* populasinya.⁴²

Metode pengujian yang akan digunakan adalah dengan uji *Durbin Watson* (Uji DW).⁴³ Distribusi DW terletak diantara dua distribusi, yaitu d_L (batas bawah nilai DW) dan d_u (batas atas nilai DW). Nilai yang telah disusun dalam tabel DW dikenal sebagai tabel untuk derajat keyakinan 95% dan 99%. Nilai DW dihitung terletak diantara -2 dan +2 atau $(-2 < DW < +2)$ berarti tidak terjadi autokorelasi.⁴⁴

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda adalah regresi yang memiliki satu variabel dependen dan lebih dari satu variabel independen.⁴⁵ Model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan: Y = Kepatuhan Wajib Pajak

α = Koefisien Konstanta

$\beta_1 \beta_2 \beta_3$ = Koefisien Regresi

X1 = Restrukturisasi Organisasi

X2 = Sumber Daya Manusia

X3 = Teknologi

e = error (Variabel Pengganggu)

⁴²*Ibid*, hlm 101

⁴³Muhammad Firdaus, *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif*, hlm. 160

⁴⁴*Ibid*, hlm. 161

⁴⁵Priyatno, *SPSS Pengolahan dan Terpraktis*, (Yogyakarta: Andi, 2014), hlm.108

Nilai koefisien regresi disini sangat menentukan sebagai dasar analisis, mengingat penelitian ini bersifat *Fundamental methode*. Hal ini berarti jika koefisien b bernilai positif (+) maka dapat dikatakan terjadi pengaruh searah antar variabel independen dengan variabel dependen, setiap kenaikan nilai variabel independen akan mengakibatkan kenaikan variabel dependen. Demikian pula sebaliknya, bila koefisien nilai b bernilai negatif (-), hal ini menunjukkan adanya pengaruh negatif dimana kenaikan nilai variabel independen akan mengakibatkan penurunan nilai variabel dependen.

5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini ada dua, yaitu uji simultan (uji F), uji persial (uji t).

a. Uji Signifikan Parsial (uji t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikan hubungan antara variabel X dan Y apakah variabel X benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y (Wajib Pajak Badan) secara persial.

b. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Dalam penelitian ini uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh variabel independen secara bersamaan (simultan) terhadap variabel independen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Objek penelitian pada penelitian ini merupakan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya untuk wilayah kerja Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung berlokasi di Jl. Tasik Kambang Iwak No.10 Palembang 30136. Sebagaimana biasanya KPP yang menerapkan sistem administrasi perpajakan modern, KPP Madya juga memiliki karakteristik, yaitu organisasi (struktur organisasi dan pembagian tugas) berdasarkan fungsi, sistem informasi yang terintegrasi, sumber daya manusia yang kompeten, sarana kantor yang memadai dan tata kerja yang transparan.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang mengelola Wajib Pajak badan dalam skala regional (lingkup Kantor Wilayah) dan juga terbatas jumlahnya. Pada kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya juga tidak ada kegiatan ekstensifikasi, jumlah wajib pajak pada KPP Madya Palembang berjumlah 1.110.

B. Analisis Data

Uji validitas yaitu digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas, penulis menggunakan analisis dengan SPSS. Berikut hasil pengujiannya.

1. Uji Validitas

Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Untuk *degree of freedom* (df) = n-k dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Pada kasus ini besarnya df dapat dihitung 40-3 atau df = 37 dengan alpha 0,05 didapat

r_{tabel} 0,3044, jika r_{hitung} (untuk tiap-tiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom *corrected item* pertanyaan total *correlation*) lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid.

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	Corrected Item Pertanyaan Total Correlation	r tabel	Keterangan
Restrukturisasi Organisasi (X1)	Item 1	0,436	0,3044	Valid
	Item 2	0,418	0,3044	Valid
	Item 3	0,379	0,3044	Valid
	Item 4	0,595	0,3044	Valid
	Item 5	0,313	0,3044	Valid
	Item 6	0,508	0,3044	Valid
Sumber Daya Manusia (X2)	Item 1	0,304	0,3044	Valid
	Item 2	0,484	0,3044	Valid
	Item 3	0,427	0,3044	Valid
	Item 4	0,382	0,3044	Valid
	Item 5	0,427	0,3044	Valid
Teknologi (X3)	Item 1	0,436	0,3044	Valid
	Item 2	0,451	0,3044	Valid
	Item 3	0,356	0,3044	Valid
	Item 4	0,477	0,3044	Valid
	Item 5	0,583	0,3044	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Item 1	0,451	0,3044	Valid
	Item 2	0,633	0,3044	Valid
	Item 3	0,761	0,3044	Valid
	Item 4	0,353	0,3044	Valid
	Item 5	0,423	0,3044	Valid
	Item 6	0,498	0,3044	Valid
	Item 7	0,566	0,3044	Valid
	Item 8	0,325	0,3044	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2018

Dari tabel 4.1, dapat diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,3044) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

2. Uji Realibilitas

Uji realibilitas ialah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat diandalkan. Uji realibilitas digunakan untuk mengukur ketetapan dan kejituan suatu instrumen. Kuesioner dikatakan reliabel atau variabel tersebut adalah dapat dilihat tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4.2
Hasil Uji Realibilitas

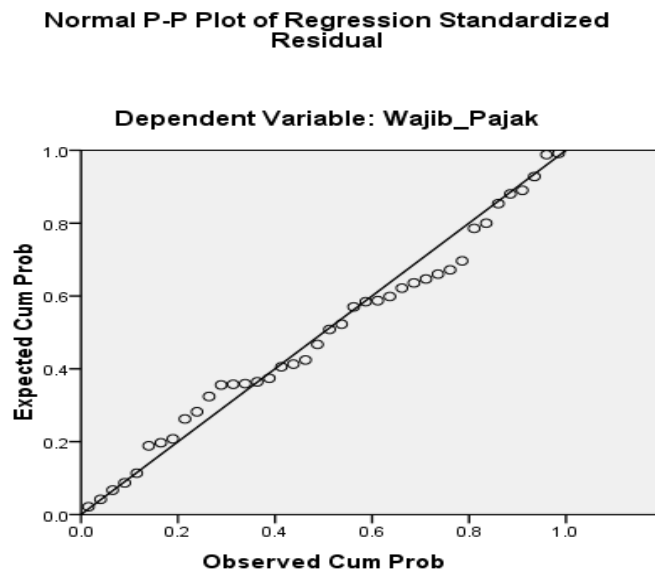
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.814	24

Dari keterangan tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel memiliki *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ dengan demikian variabel (Restrukturisasi Organisasi, Sumber Daya Manusia dan Teknologi) dapat dikatakan Reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji normalitas

Gambar 4.1
Hasil Uji Normalitas



Dari gambar 4.3 *Normal Probability* diatas menunjukkan pola distribusi normal, data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arahnya. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Selain dengan melihat grafik, asumsi normalitas juga dapat menggunakan uji statistik yaitu dengan uji Komlogorov-Smirnov. Dalam pengujian ini, data yang dikatakan terdistribusi secara normal apabila hasil dari $(sig) > 0,05$.

Tabel 4.3
Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	Unstandardized Residual
N	40
Kolmogorov-Smirnov Z	.612
Asymp. Sig. (2-tailed)	.848

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data diolah, 2018

Dari tabel 4.2 uji Kolmogorov-Smirnov diatas bahwa semua varabel dalam penelitian ini dapat dikatakan normal karena nilai *asymptotic significance* adalah sebesar 0,848 lebih besar dari nilai signifikansi yang telah ditetapkan yaitu 0,05.

b. Uji Multikolonieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah data dianalisis mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji linieritas dilihat dari sig. *Linearity* dan sig. *Deviation from Linearity*

Tabel 4.4
Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Restrukturisasi_Organisasi	.886	1.129
Sumber_Daya_Manusia	.735	1.360
Teknologi	.709	1.411

a. Dependent Variable: Wajib_Pajak

Sumber : Data diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.3 diatas, hasil pengujian multikolonieritas yang dilakukan dapat diketahui *Tolerance* dan VIF untuk masing-masing variabel penelitian sebagai berikut:

- a. Nilai *Tolerance* untuk variabel Restrukturisasi organisasi sebesar 0,886 > 0,10 dan nilai VIF sebesar 1,129 < 10, sehingga variabel Restrukturisasi Organisasi dinyatakan tidak terjadi gejala multikolinieritas.
- b. Nilai *Tolerance* untuk variabel Sumber Daya Manusia sebesar 0,735 > 0,10 dan nilai VIF sebesar 1,360 < 10, sehingga variabel Sumber Daya Manusia dinyatakan tidak terjadi gejala multikolonieritas.
- c. Nilai *Tolerance* untuk variabel Teknologi sebesar 0,709 > 0,10 dan nilai VIF 1,411 < 10 sehingga variabel teknologi dinyatakan yidak terjadi gejala multikolinieritas.

c. Uji Linieritas

Uji Linieritas digunakan untuk mengetahui apakah data dianalisis mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji linieritas dilihat dari nilai sig. *Linierity* dan sig. *Deviation from linierty*.

Tabel 4.5
Hasil Uji Linieritas

	Sig.
Wajib_Pajak *	
Restrukturisasi_Org anisasi <i>Linierity</i>	.037
<i>Deviation from Linearity</i>	.602

Sumber : Data diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.4 diperoleh nilai sig *Linierity* sebesar $0,037 < \alpha = 0,05$, artinya regresi linier dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh antara Restruturisasi Organisasi dan Kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel 4.6
Hasil Uji Linieritas Kepatuhan Wajib Pajak dan SDM

	Sig.
Wajib_Pajak *	
Sumber_Daya_Manusia <i>Linearity</i>	.000
<i>Deviation from Linearity</i>	.554

Sumber : data yang diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.5 diperoleh nilai sig *Linierity* sebesar 0,000 $<\alpha= 0,05$, artinya regresi linieritas dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh antara Sumber Daya Manusia dan Kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel 4.7
Hasil Uji Linieritas Kepatuhan Wajib Pajak dan Teknologi

	Sig.
Wajib_Pajak *	
Teknologi	
<i>Linearity</i>	.002
<i>Deviation from Linearity</i>	.462

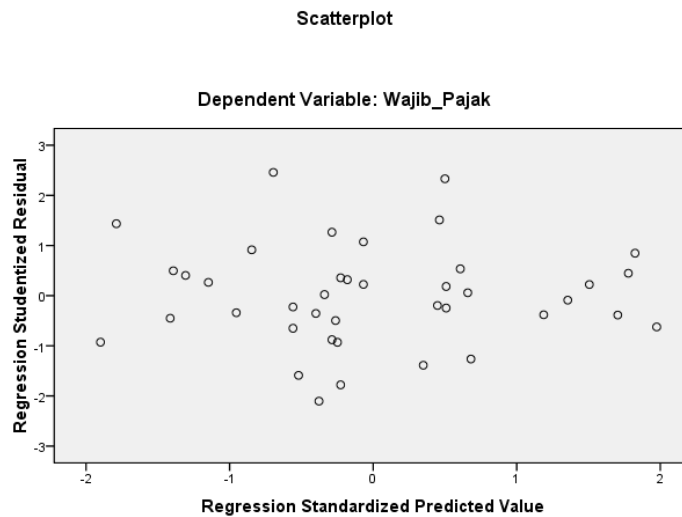
Sumber : Data yang diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.6 diperoleh nilai sig *Linierity* sebesar 0,002 $<\alpha = 0,05$, artinya regresi linieritas dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh atas Teknologi dan Kepatuhan Wajib Pajak.

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui penyimpangan asumsi regrei, apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual dalam sebuah pengamatan dari model regresi. Model regresi yang baik adalah terbebas dari segala atau gangguan asumsi heteroskedastisitas. Pengujian heteroskedastisitas dilakukan menggunakan uji grafik. Uji grafik untuk pengujian heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat grafik scatter plot dan hasilnya tampak seperti dalam gambar berikut.

Gambar 4.2
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data diolah, 2018

Berdasarkan grafik *scatter plot* pada gambar 4.2 diatas terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak dan merata baik diatas sumbu X ataupun Y, serta titik berkumpul disuatu tempat dan tidak membentuk pola tertentu. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada regresi ini.

e. Uji Autokorelari

Uji Autokorelasi dalam suatu model bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi, yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada suatu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi Mendeteksi autokorelasi dengan menggunakan uji Durbin-Waston (Uji DW).

Tabel 4.8
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	Durbin-Watson
1	1.983

a. Predictors: (Constant), Teknologi, Restrukturisasi_Organisasi, Sumber_Daya_Manusia

b. Dependent Variable: Wajib_Pajak

Sumber : Data yang diolah, 2018

Dari tabel 4.7 diketahui nilai DW 1,983 dan nilai ini akan dibandingkan dengan nilai tabel, dengan menggunakan nilai signifikan 5% berdasarkan kriteria pengambilan keputusan bahwa nilai DW diantara -2 sampai +2 berarti tidak terjadi korelasi. Dengan demikian dapat disimpulkan tidak terjadi autokorelasi dalam model regresi ini

4. Uji Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda adalah regresi yang memiliki suatu variabel dependen (Kepatuhan Wajib Pajak) dan lebih dari satu variabel independen (Restrukturisasi Organisasi, Sumber Daya Manusia dan Teknologi). Analisis ini digunakan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan ataupun turunan, dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen berhubungan positif dan negatif. Berikut ini pengolahan data menggunakan program spss 17. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.8 sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.226	6.093		.858	.397
	Restrukturisasi_Organisasi	.305	.183	.227	2.666	.004
	Sumber_Daya_Manusia	1.204	.296	.608	4.067	.000
	Teknologi	.189	.210	.138	.904	.372

a. Dependent Variable: Wajib_Pajak

Sumber : Data diolah, 2018

Dari tabel 4.8 menunjukkan bahwa model persamaan regresi berganda untuk memperkirakan Kepatuhan Wajib Pajak yang dipengaruhi oleh Restrukturisasi organisasi, Sumber Daya Manusia dan Teknologi, dari hasil perhitungan pada Tabel 4.8 bahwa diperoleh nilai konstanta (a) dari model regresi = 5,226 dan koefisien regresi (b) dari setiap variabel-variabel independen diperoleh masing-masing untuk $b_1 = 0,305$ dan $b_2 = 1,204$ dan $b_3 = 0,189$ berdasarkan nilai konstanta dan koefisien dengan variabel dependen dalam model regresi dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = 5,226 + 0,305X_1 + 1,204 X_2 + 0,189 X_3 + e$$

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Ketika tidak ada variabel independen (Restrukturisasi Organisasi, Sumber Daya Manusia dan Teknologi) maka Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 5,226.

2. Nilai koefisien regresi Restrukturisasi Organisasi sebesar 0,305 berarti setiap peningkatan Restrukturisasi Organisasi sebesar 1% maka akan menurunkan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,305 dengan catatan variabel lain dianggap tetap.
3. Nilai koefisien regresi Sumber Daya Manusia 1,204 yang berarti setiap peningkatan Sumber Daya Manusia sebesar 1% maka akan menurunkan Kepatuhan Wajib Pajak 1,204 dengan catatan variabel lain dianggap tetap.
4. Nilai koefisien regresi Teknologi sebesar 0,189 yang berarti setiap peningkatan Teknologi sebesar 1% maka akan menurunkan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,189 dengan catatan variabel lain dianggap tetap.

5. Uji Hipotesis

a. Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengasumsikan bahwa variabel independen lain dianggap konstanta. Berikut ini merupakan hasil dari uji-t dapat dilihat dari tabel 4.10:

Tabel 4.10
Hasil Uji T (Parsial)

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	5.226	6.093		.397
	Restrukturisasi_Organisasi	.305	.183	.227	.004

Sumber_Daya_Manusia	1.204	.296	.608	4.067	.000
Teknologi	.189	.210	.138	.904	.372

a. Dependent Variable: Wajib_Pajak

Sumber : Data diolah, 2018

Berdasarkan angka t_{tabel} dengan ketentuan $\alpha = 0,05$ dan $dk = (n-2)$ atau $(40-3) = 37$ sehingga diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,687. Berdasarkan tabel 4.10, maka dapat diketahui pengaruh masing-masing variabel sebagai berikut:

a. Variabel Restrukturisasi Organisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari tabel 4.10 *coefficients* diperoleh nilai $t_{\text{hitung}} = 2,666$ yang artinya $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($2,666 > 1,687$) dengan taraf signifikan $0,004 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya secara parsial terdapat pengaruh positif signifikan antara Restrukturisasi Organisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

b. Variabel Sumber Daya Manusia terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari tabel 4.10 *coefficients* diperoleh nilai $t_{\text{hitung}} = 4,067$ yang artinya $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($4,067 > 1,687$) dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya secara parsial terhadap pengaruh positif signifikan antara Sumber Daya Manusia terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

c. Variabel Teknologi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari tabel 4.10 *coefficients* diperoleh nilai $t_{\text{hitung}} = 0,904$ yang artinya $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ ($0,904 < 1,687$) dengan signifikansi $0,372 > 0,05$ maka H_0 terima dan H_a ditolak dapat disimpulkan bahwa secara parsial Teknologi tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

b. Uji F (Simultan)

Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen yang terdapat di dalam model secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H diterima dan sebaliknya $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H ditolak. Berikut ini merupakan hasil dari uji F dapat dilihat dari tabel 4.9 sebagai berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	143.383	3	47.794	8.263	.000 ^a
	Residual	208.217	36	5.784		
	Total	351.600	39			

a. Predictors: (Constant), Teknologi, Restrukturisasi_Organisasi, Sumber_Daya_Manusia

b. Dependent Variable: Wajib_Pajak

Sumber : Data diolah 2018

Berdasarkan hasil Tabel 4.9 dapat dilihat bahwa nilai F_{hitung} adalah sebesar $8,263 > F_{tabel}$ sebesar 3,25 sehingga H_0 ditolak dan H diterima dengan signifikansi H_0 ditolak dan H diterima dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ (yang ditetapkan), maka dapat diartikan bahwa secara bersama-sama terhadap pengaruh yang signifikansi antara variabel Restrukturisasi Organisasi, Sumber Daya Manusia dan Teknologi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

C. Pembahasan

1. Pengaruh Restrukturisasi Organisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

nilai $t_{hitung} = 2,666$ yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,666 > 1,687$) dengan taraf signifikan $0,004 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya secara parsial terdapat pengaruh positif signifikan antara Restrukturisasi Organisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, diketahui Restrukturisasi Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, hal ini menunjukkan dengan adanya restrukturisasi organisasi memberikan dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan terhadap wajib pajak dalam mengurus kewajiban perpajakan. Pernyataan tersebut sesuai dengan pendapat pandiangan (2008:9) bahwa “restrukturisasi pada KPP dilakukan agar dalam sistem kerjanya menjadi lebih efektif dan efisien, serta untuk mencapai tujuan organisasi yang diinginkan”. Adanya perubahan struktur organisasi yang dilakukan oleh KPP maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

2. Pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

nilai $t_{hitung} = 4,067$ yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,067 > 1,687$) dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya

secara persial terhadap pengaruh positif signifikan antara Sumber Daya Manusia terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa Sumber Daya Manusia berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Putri Savilla (2010), Moch. Dzulkirom A.R (2010), dan Zahro Z.A (2012) menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Sumber Daya Manusia terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Malang Selatan. Fokus kajian MSDM adalah masalah tenaga kerja manusia yang diatur menurut urutan dan fungsi-fungsinya agar efektif dan efisien dalam mewujudkan tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Dalam penelitian ini Sumber Daya Manusia berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dalam konteks ini reformasi yang dilaksanakan dalam Sumber Daya Manusia adalah seleksi penerimaan karyawan dan peningkatan kinerja karyawan. KPP Pratama Malang selalu meningkatkan kinerja karyawan melalui pelatihan-pelatihan dan workshop administrasi perpajakan dan melakukan seleksi dengan *high qualification*.

3. Pengaruh Teknologi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

nilai $t_{hitung} = 0,904$ yang artinya $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,904 < 1,687$) dengan signifikansi $0,372 > 0,05$ maka H_0 terima dan H_a ditolak dapat disimpulkan bahwa secara persial Teknologi tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa Teknologi tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh I Gede Darmayasa (2016) dan Putu Ery Setiawan (2016) menyatakan bahwa Teknologi tidak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Utara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem Administrasi Modern masih belum benar-benar dimanfaatkan oleh Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga *business process* dan teknologi informasi serta komunikasi dalam hal ini belum mampu mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil penelitian ini sejalan dengan Candra, DKK (2013), yang tidak dapat membuktikan adanya pengaruh antara pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

4. Pengaruh Restrukturisasi Organisasi, Sumber Daya Manusia dan Teknologi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesa dalam tabel 4.9 pada lampiran membuktikan bahwa pengaruh Restrukturisasi Organisasi, Sumber Daya Manusia dan Teknologi secara global memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Artinya semakin canggih sistem administrasi perpajakan semakin patuh wajib pajak melaksanakan perpajakan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian caroko, susilo, dan Zahroh Z.A (2015) secara simultan menemukan bahwa Restrukturisasi organisasi, Sumber Daya Manusia memiliki

pengaruh terhadap wajib pajak, sedangkan teknologi Tidak memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak, meskipun terdapat perbedaan hasil dari variabel teknologi dalam penelitian ini, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh dari ketiga variabel terhadap Kepatuhan wajib pajak badan pada KKP Madya Palembang.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah diuraikan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji t dilihat dari nilai $t_{hitung} = 2,666$ yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,666 > 1,687$) dengan taraf signifikan $0,004 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya secara parsial terdapat pengaruh positif signifikan antara Restrukturisasi Organisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Restrukturisasi Organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap pengungkapan Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dengan adanya perubahan restrukturisasi organisasi yang dilihat dari struktur organisasi yang lebih tertata rapi memberikan dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan terhadap wajib pajak dalam mengurus kewajiban pajak.
2. Berdasarkan hasil uji t dilihat dari nilai $t_{hitung} = 4,067$ yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,067 > 1,687$) dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya secara parsial terdapat pengaruh positif signifikan antara Sumber Daya Manusia terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sumber Daya Manusia memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini membuktikan bahwa Sumber Daya Manusia adalah faktor-faktor dalam pengaruh sistem administrasi

perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini Dalam konteks ini reformasi yang dilaksanakan dalam Sumber Daya Manusia adalah seleksi penerimaan karyawan dan peningkatan kinerja karyawan. KPPMadya Palembang selalu meningkatkan kinerja karyawan melalui pelatihan-pelatihan dan workshop administrasi perpajakan dan melakukan seleksi dengan *high qualification*.

3. Berdasarkan hasil uji t dilihat dari nilai $t_{hitung} = 0,904$ yang artinya $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,904 < 1,687$) dengan signifikansi $0,372 > 0,05$ maka H_0 terima dan H_a ditolak dapat disimpulkan bahwa secara parsial Teknologi tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Teknologi tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dikarenakan bahwa sistem Administrasi Modern masih belum benar-benar dimanfaatkan oleh Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga *business process* dan teknologi informasi serta komunikasi dalam hal ini belum mampu mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
4. Berdasarkan hasil Tabel 4.9 dapat dilihat bahwa nilai F_{hitung} adalah sebesar $8,263 > F_{tabel}$ sebesar 3,25 sehingga H_0 ditolak dan H diterima dengan signifikansi H_0 ditolak dan H diterima dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ (yang ditetapkan), maka dapat diartikan bahwa secara bersama-sama terhadap pengaruh yang signifikan antara variabel Restrukturisasi Organisasi, Sumber Daya Manusia dan Teknologi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Restrukturisasi Organisasi, Sumber Daya Manusia dan teknologi memiliki pengaruh signifikan dilihat dari secara global, maka

dari itu semakin modern sistem administrasi perpajakan maka semakin patuh wajib pajak dalam melakukan perpajakan.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan berdasarkan pada simpulan diatas, maka saran dapat disampaikan diantaranya:

1. Bagi Instituti KPP Madya Palembang

Penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada KPP Madya Palembang sudah dapat dikatakan baik. Untuk lebih memaksimalkan penerapannya, maka sebaiknya KPP terus melakukan sosialisasi dan penyuluhan mengenai modernisasi administrasi perpajakan ke kantor-kantor dan perusahaan-perusahaan negeri maupun swasta aparat pajak juga menyampaikan brosur supaya memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan pajak.

2. Bagi Aparatur KPP Madya Palembang

Aparatur KPP diharapkan agar lebih tegas menyikapi wajib pajak yang tidak patuh dalam menyampaikan SPT dan aparat pajak harus bekerja lebih profesional karena kinerja aparat KPP merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam penerapan sistem administrasi perpajakan pada sikap wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

3. Bagi Wajib Pajak

Wajib pajak diharapkan memperhatikan pajak dan lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban pajak baik secara formal maupun material karena tujuan diterapkannya sistem administrasi perpajakan modern ini adalah

memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya terutama didalam hal menggunakan teknologi pelayanan online.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti permasalahan sejenis, sebaiknya melakukan penelitian terhadap subjek lain yang lebih luas atau faktor lain yang memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, baik itu wajib pajak orang pribadi atau wajib pajak badan ataupun keduanya, dengan melakukan penelitian pada ruang lingkup yang berbeda dengan instrumen penelitian (kuesioner) yang lebih rinci dan tepat.